

Il est essentiel pour les entreprises qui veulent adopter des pratiques appropriées en matière de ressources humaines de bien comprendre le marché du travail en tourisme. Un des mandats du Conseil canadien des ressources humaines en tourisme (CCRHT) est de communiquer l'information au secteur. Le CCRHT a récemment demandé aux membres du forum Parlons travail quels renseignements sur le marché du travail étaient les plus importants à leurs yeux et à quel point il est facile ou difficile d'y accéder selon eux. Les résultats sont exposés ci-dessous.

### L'information dont l'industrie a besoin

Les participants étaient surtout intéressés par les données sur la rémunération des différentes fonctions de travail dans le secteur du tourisme. En effet, 86 % des répondants ont mentionné avoir beaucoup d'intérêt pour ce type d'information. Lorsqu'on leur a demandé à quelles catégories de données sur le tourisme ils avaient tenté d'accéder au cours des six derniers mois, 63 % d'entre eux ont précisé qu'ils avaient cherché des renseignements sur la rémunération.

Les répondants ont également manifesté un intérêt élevé pour l'information traitant des tendances et perspectives économiques dans le secteur du tourisme au Canada (65 %), des avantages financiers liés à la formation et au maintien en poste des employés (64 %) et des effets du roulement de personnel sur les entreprises touristiques (55 %). Les données démographiques relatives à la main-d'œuvre et aux pénuries de main-d'œuvre dans le secteur du tourisme ont été légèrement moins populaires (49 % et 48 % des répondants ont manifesté beaucoup d'intérêt, respectivement), quoique, dans chacun des cas, 43 % des répondants aient quand même précisé qu'ils étaient quelque peu intéressés par ce type de données.

Malgré ces niveaux d'intérêt élevés, seulement trois types de données ont été recherchés par la majorité des répondants au cours des six mois précédant le sondage. Outre le sujet de la rémunération, 61 % des participants ont tenté d'accéder à des renseignements sur les tendances concernant la main-d'œuvre ou sur les tendances et les perspectives économiques. Parmi tous ces renseignements, les tendances et les perspectives économiques se sont révélées les plus accessibles (38 % des répondants les ont trouvées facilement, contre 22 % qui ont précisé que l'accès était difficile). Les données sur la rémunération se sont avérées plus ardues à trouver; presque le tiers (30 %) des participants ont indiqué que cette information était difficile d'accès, comparativement à 17 % qui l'ont trouvée facilement. En outre, 16 % des répondants ont essayé d'accéder aux données sur la rémunération sans y parvenir. Ce résultat suggère que l'accessibilité à la recherche pertinente en tourisme doit être améliorée. La plupart des participants n'avaient pas essayé de trouver des données sur le taux de roulement du personnel (23 %) ou sur les avantages financiers liés à la formation (29 %). Sur le nombre de personnes qui ont cherché de l'information sur les avantages financiers liés à la formation et au maintien en poste des employés, 75 % ont trouvé l'accès difficile ou ont simplement été incapables de trouver les données.

Figure 1.

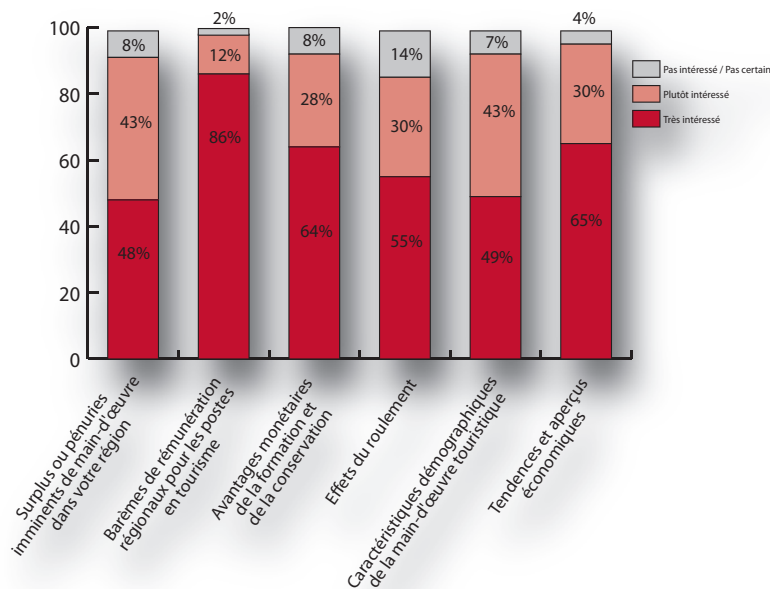


Figure 2. Recherche en tourisme avez-vous essayé d'avoir accès

	Ai eu facilement accès	Ai eu accès, mais avec difficulté	Ai essayé, mais n'ai pas eu accès	N'ai pas essayé d'y avoir accès
Disponibilité de la main-d'œuvre dans votre région	20 %	26 %	1 %	52 %
Barème de rémunération	17 %	30 %	16 %	36 %
Avantages monétaires de la formation et de la conservation	7 %	13 %	9 %	71 %
Caractéristiques démographiques du personnel dans tourisme	9 %	14 %	3 %	74 %
Effets du roulement	7 %	10 %	6 %	77 %
Tendances et aperçu économiques	38 %	22 %	1 %	39 %
Tendances du personnel	30 %	22 %	9 %	39 %

## Trouver des données sur le secteur du tourisme canadien

Il existe une mine de renseignements, mais il faut en améliorer l'accès. Pour aider les participants à accéder à l'information, le CCRHT a compilé la liste suivante des recherches récentes portant sur le marché du travail en tourisme. Bien que toutes les données disponibles sur le secteur du tourisme ne soient pas présentées ici, le CCRHT continuera d'adresser les parties intéressées, dans ses bulletins et rapports, à ses propres renseignements sur le marché du travail de même qu'aux recherches du gouvernement et de l'industrie. Le site Web du CCRHT continuera de constituer une source pertinente de renseignements sur le marché du travail et facilitera le téléchargement des documents. Pour toute question : [info@cthr.ca](mailto:info@cthr.ca).

## Renseignements sur la rémunération

Le CCRHT produit pour l'ensemble du secteur du tourisme [une étude biennale sur la rémunération](#) qui comprend une analyse de la rémunération, des avantages sociaux et des salaires pour 31 fonctions de travail. Le rapport présente des données d'ensemble pour le Canada, ainsi que pour chaque province et région, et est offert gratuitement aux parties intéressées qui œuvrent dans le secteur. Les participants à l'étude qui en font la demande ont accès à des renseignements plus détaillés.

L'Alberta Hotel and Lodging Association (AHLA) effectue un sondage biennal sur les salaires pour 52 fonctions de travail dans les hôtels et les lieux d'hébergement de l'Alberta. Les résultats sont gratuits pour les participants, alors qu'il en coûte 350 \$ pour les membres de l'AHLA et 650 \$ pour les non-membres.

L'Association nationale des propriétaires de terrains de golf a créé un [Rapport sur la rémunération et les avantages sociaux](#) qui présente des renseignements détaillés sur 15 postes clés de gestionnaire au sein de l'industrie du golf.

L'Association des restaurateurs du Québec effectue un [sondage annuel sur les salaires](#) de l'industrie de la restauration québécoise qui présente des données sur les salaires pour 13 emplois repères (gestion et première ligne).

## Tendances et perspectives économiques

### Indicateurs nationaux du tourisme (INT)

Produit par Statistique Canada, l'INT ([cliquez ici](#)) fournit des estimations trimestrielles et annuelles de la demande touristique, des emplois générés par les dépenses touristiques et du produit intérieur brut (PIB) relatif au tourisme. Il est à noter que les estimations de l'INT reposent sur les emplois et le PIB relatifs aux dépenses effectuées par les visiteurs uniquement, et non par les résidents locaux. Si cette façon de faire est utile aux sous-secteurs de l'hébergement et des services de voyages, qui comptent beaucoup sur les touristes, elle est moins révélatrice de ce qui se passe dans d'autres sous-secteurs comme la restauration, où la majeure partie de la clientèle est constituée de résidents locaux.

### L'avenir du secteur du tourisme canadien

Tous les deux ans, le CCRHT quantifie les répercussions à long terme des tendances démographiques et économiques sur l'offre de main-d'œuvre dans le secteur du tourisme au Canada. Selon certaines recherches, le vieillissement de la population canadienne, combiné à l'augmentation de la demande en biens et services touristiques, entraînera de plus en plus de pénuries de main-d'œuvre qui nuiront à la croissance du secteur du tourisme si des solutions novatrices ne sont pas mises en œuvre en matière de ressources humaines. [Cliquez ici](#) pour accéder au rapport.

### Les effets financiers de la formation et du taux de roulement du personnel

Le CCRHT effectue actuellement une étude sur la formation des employés et le taux de roulement du personnel au moyen de son [Outil de mesure du rendement du capital investi dans la formation](#) et de son [Calculateur de taux de roulement du personnel](#). L'Outil de mesure du rendement du capital investi dans la formation permet aux employeurs de comparer les sommes investies dans la formation aux avantages découlant de l'augmentation des ventes, de la diminution du taux de roulement et de l'accroissement de la productivité. Le Calculateur de taux de roulement du personnel leur permet quant à lui de mesurer le total de leurs dépenses associées au taux de roulement du personnel. Les deux outils sont offerts gratuitement aux entreprises. En retour, le CCRHT se réserve le droit de compiler des données sur les utilisateurs dans le but de produire des rapports sur les tendances dans l'industrie.

### Renseignements généraux

La [Commission canadienne du tourisme](#) effectue ses propres recherches et propose également des liens vers des publications d'autres organismes du secteur du tourisme, y compris Statistique Canada. Il suffit d'ouvrir gratuitement un compte à la CCT pour accéder à l'information.

De la même façon, le CCRHT publie des rapports sur les actualités et les études en cours dans le domaine du tourisme. Pour accéder à ces renseignements, inscrivez-vous à la [section des nouvelles destinées aux membres](#) du site Web du CCRHT.

## À PROPOS DE LA PRÉSENTE ÉTUDE

Les rapports du comité Parlons travail sont rédigés uniquement par le CCRHT et ne reflètent pas les opinions d'Ipsos. Pour obtenir de plus amples renseignements à ce sujet, veuillez visiter le [www.cthr.ca](http://www.cthr.ca)

Pour devenir membre, il suffit de visiter le site:  
[https://iaf.ipsos.ca/iaf/cthr/ctrhc\\_splash\\_e.html](https://iaf.ipsos.ca/iaf/cthr/ctrhc_splash_e.html)

Les opinions et les interprétations figurant dans la présente publication sont celles de l'auteur et ne représentent pas nécessairement celles du gouvernement du Canada



CANADIAN TOURISM  
HUMAN RESOURCE  
COUNCIL

CONSEIL CANADIEN DES  
RESSOURCES HUMAINES  
EN TOURISME

Tous droits réservés © Conseil canadien des ressources humaines en tourisme 2011

Canada

Financé par le gouvernement du Canada par l'entremise du Programme des conseils sectoriels